

## RENCONTRE DES PROFESSIONNELS DE LA MEDIATION NUMERIQUE DES COTES D'ARMOR

9 FEVRIER 2023 A PLOUFRAGAN

### CONTEXTE

La rencontre est organisée par le Hub Bretagne pour un numérique inclusif en partenariat avec Saint Brieuc Armor agglomération.



52 personnes sont réunies issues de tout le département.



### CONFERENCE D'OUVERTURE

Conférence de Margot BEAUCHAMPS, formatrice, dédiée aux enjeux de protection des données personnelles dans une société numérisée.

Cf le diaporama de l'intervention.

## 5 ATELIERS THEMATIQUES

### 1. COMPTE RENDU ATELIER TRAVAILLER EN RESEAU, DEVELOPPER SES PARTENARIATS

Atelier animé par Léandre CHEVALIER et Anna BENSA.

#### **A) SOUVENIRS DU FUTUR :**

De quoi sommes-nous fiers en 2028, du point de vue des partenariats et du travail en réseau ?

⇒ *#C'est nous qu'on l'a fait! (Ce qui dépend uniquement de nous)*

- Nous organisons ensemble un événement thématique annuel à destination du grand public (par exemple sur la parentalité et le numérique). Il peut s'agir d'un événement sur un site et une journée, ou bien d'une période donnée (semaine ou mois), pendant laquelle nous organisons chacun des petits événements déclinant la thématique, avec une communication départementale (cf. le modèle du Mois du numérique)
- Tous types d'événements possibles : conférents, ateliers, théâtre forum, etc.
- Une aide financière pour les petites structures pourra être recherchée.
- On se retrouve régulièrement dans l'année, en visitant à chaque fois de nouveaux lieux numériques.
- Nous organisons chaque été un "camp numérique des médiateurs", nous rassemblant pendant quelques jours pour des temps de formation, d'échanges entre pairs, et de portage de projets en commun.
- Parmi les projets en commun qui ont émergé dans ce cadre, nous avons réalisé un "kit de démarrage du médiateur", petit pack ressource que nous mettons à disposition de chaque nouveau médiateur intégrant le territoire et le réseau.

*=> #C'est un peu (ou beaucoup) grâce à nous! (Ce qui dépend de nous et des autres comme les partenaires, institutions, décideurs...)*

- Le maillage territorial de la médiation numérique reste important (on est toujours là!).
- Nous avons identifié et répertorié tous nos partenaires (au sens large), et ré-orientons ainsi efficacement les publics vers le bon interlocuteur, en limitant les intermédiaires. Les collectivités ont mis les moyens pour assurer la mise à jour de cet outil.
- Le métier de conseiller numérique est reconnu, et il y a des ambassadeurs métiers qui s'en font le relai.
- Nous avons obtenu des financements sur nos projets.
- Nous intervenons davantage auprès des jeunes publics, notamment dans les écoles.
- Nous proposons des ateliers accessibles à tous les handicaps et à destination des aidants.
- Nous avons conçu des ateliers spécifiques pour les aidants.
- Nous sommes formés au dispositif FALC, et avons retravaillé nos supports en fonction.
- Les sites Internet des institutions sont devenus accessibles aux handicaps.
- Nous avons tous été formés au numérique responsable.
- Nous partageons des outils libres à l'échelle départementale.
- Il y a plus de tiers-lieux sur le territoire.

*=> #Bravo et merci! (ce qui ne dépend pas de nous, mais dont nous sommes très heureux)*

- Nous avons des sites miroir (ou bacs à sable) pour les sites e-administratifs.

- Les sites administratifs fonctionnent tous les jours
- Il existe une filière de ré-emploi du matériel informatique en Côtes d'Armor.
- Des organisations prennent en charge la récupération, la réparation, le ré-emploi de matériel informatique et la vente de matériel reconditionné.
- Des Repair cafés sont organisés sur tout le territoire.
- Les personnes qui ont peu de ressources peuvent avoir accès à du matériel à moindre coût.

## **B) IDENTIFIER LES ACTEURS ET LES RESSOURCES :**

Quels sont les partenariats existants et ceux souhaités, pour les médiateurs numériques que ce soit dans leur pratique professionnelle et donc également pour les usagers ?

En résulte le tableau collaboratif accessible via le lien ci-dessous, celui-ci peut être jardiné par tous et pose pour la suite la réflexion sur l'outil ou la forme la plus pertinente pour partager ce type de ressources.

Tableau collaboratif <https://lite.framacalc.org/8e08xcnc2y-9zey>

## **2. COMPTE RENDU ATELIER ACCOMPAGNER DES PUBLICS EN SITUATION DE PRECARITE**

Atelier animé par Juliette DE LIEGE, Soizick MENGUY et Agathe GUILLET.

### **A) QUIZZ COLLECTIF :**

- « 7 % de la population française n'a ni smartphone ni connexion internet à domicile en 2021 » Vrai ! Source INSEE. A l'échelle de la Bretagne cela représenterait 233 000 personnes.
- « Parmi les personnes ayant le niveau de vie le plus faible : 14% n'a ni smartphone ni connexion internet à domicile en 2021 » Faux ! : 27% des 10 % de personnes ayant le niveau de vie le plus faible en France n'a ni smartphone ni connexion internet à domicile (donc presque 4 fois plus que la moyenne nationale). Source INSEE.
- « 9% de la population française n'ont aucun usage numérique parce qu'elles en sont empêchées - soit parce qu'elles ont un accès limité ou pas d'accès aux outils, soit parce qu'elles trouvent l'utilisation de ces produits trop compliquée » Vrai ! Source CREDOC Centre de recherche et étude et observation des conditions de vie 2021.
- « Parmi les personnes non diplômés, 19% n'ont aucun usage numérique parce qu'elles en sont empêchées » Vrai ! Source CREDOC 2021.
- « Le nombre de Français éprouvant une difficulté qui les empêche d'utiliser pleinement les outils numériques et internet a baissé ces 2 dernières années.» Faux ! C'est en réalité + 13 points par rapport à 2020 : 48% éprouvent au moins une forme de difficulté, contre 35% en 2020. C'est la complète maîtrise des outils numériques qui reste le premier frein à la pleine utilisation du numérique (Source CREDOC 2022).
- « Parmi les personnes ayant rempli un dossier en ligne pour obtenir une prestation sociale, 50% l'ont fait seul et sans difficulté particulière » Faux ! Seuls 36% déclarent l'avoir fait seul et sans difficulté particulière. [Source CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français » 2019].
- «En 2022 : 50% des personnes éligibles au minimum vieillesse ne percevait pas cette prestation = non-recours» Vrai ! Cela correspond à 320 000 personnes en France en 2022. Pour le RSA c'est 34% de non-recours en 2018 (Source DREES Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques). Fin 2022 un rapport du gouvernement montrait qu'au moins 25% de personnes éligibles aux allocations chômage n'y recouraient pas.

## **B) PARTAGE D'EXPERIENCES AUTOUR DE 5 QUESTIONNEMENTS PRINCIPAUX :**

- 1) Quels sont vos freins et difficultés dans l'accompagnement des publics en situation de précarité ?
  - Difficultés à mettre une limite dans l'accompagnement.
  - Un rôle social important de la médiation sans avoir été formé aux principes de base de l'accompagnement social.
  - Des publics en manque de confiance qu'il est difficile d'accueillir en collectif.
  
- 2) Quels seraient les leviers pour mieux toucher et accompagner ces publics ?
  - Trouver avec la personne les intervenants sociaux présents sur le territoire pour la réorienter.
  - Interpeler les services sociaux du territoire si identification de vulnérabilité.
  - Pour toucher ces publics : des moyens d'accroche par le jeu et la convivialité qui dédramatise les difficultés numériques.
  
- 3) Qui sont vos partenaires de l'action sociale sur vos territoires ?
  - Centre communal d'action sociale (CCAS)
  - Maisons du département (MDD)
  - Association d'aide alimentaire
  - Emmaüs > intervention à Emmaüs pour les clients et les compagnons Emmaüs.
  - Mission locale
  - Cimade
  
- 4) Des ressources et initiatives intéressantes à partager ?
  - "Carrefour social" réseau d'interconnaissance à l'échelle de l'intercommunalité (expérimenté à la CCKB).
  - Les bibliothèques ont des livres de français langue étrangère = réorientation de publics allophones.
  - Familles rurales 22 démarre un prêt de matériel informatique reconditionné à 30€ l'année.
  - Le FabLab de Rostrenen a du matériel informatique reconditionné à redistribuer : dynamique Ordi Grand Ouest (OGO).
  
- 5) Quels sont vos besoins pour mieux accompagner ces publics en situation de précarité ?
  - Avoir une liste / un annuaire des travailleurs sociaux du territoire.
  - Mieux connaître le périmètre d'intervention des travailleurs sociaux du département.
  - Avoir une filière de réemploi de matériel dans le 22 pour l'accès à des ordinateurs à bas coûts.
  - Avoir une formation sur les bases de l'accompagnement social.

## **3. COMPTE RENDU ATELIER PARENTALITE ET USAGES NUMERIQUES DES JEUNES**

Atelier animé par Erwan LE YAR, Sylvain LE GALL, Virginie LE PIVER.

### **A) PARTAGE D'EXPERIENCE**

Lors de cet atelier, nous avons identifié deux axes pour mener des ateliers :

- Sensibilisation, éducation aux médias
- Atelier pédagogique

Les ateliers pédagogiques sont plutôt réservés à un public jeune mais peuvent s'ouvrir aux familles dans le cadre d'un échange intergénérationnel. Les ateliers de sensibilisation et d'éducation aux médias s'adressent également aux deux types de public.

### **B) PROPOSITIONS D'ACTIONS**

Dans le but d'accompagner les Médiateurs qui aurait besoin de ressources ou d'idées deux propositions ont émergées en fin d'atelier :

- Temps de préparation d'atelier en commun : Permettre à plusieurs médiateurs de se retrouver pour échanger sur la création d'un atelier pédagogique.
- Création d'un évènement Départemental Parentalité et numérique.

### C) PARTAGE DE RESSOURCES, SUPPORTS, SITOGRAPHIE, INTERVENANTS...

Sensibilisation, éducation aux médias :

- L'association e-enfance (protéger les mineurs sur Internet et informer sur les dangers potentiels : cyberharcèlement, revenge porn...)
- L'Observatoire de la parentalité et de l'éducation numérique (OPEN)
- L'application « FamiNum » : recevoir des bonnes pratiques pour mieux gérer les écrans dans la famille.
- Ressources sur le site de CLEMI : Activités d'éducation aux médias et à l'information à faire en famille.
- Erwan a présenté le jeu médiasphère qui est un excellent support pour ouvrir le débat <https://www.clemi.fr/fr/mediaspheres.html>
- L'association (méthode) 3-6-9-12 propose des interventions de psychologue sur le sujet des écrans.

Suggestion : Pour créer un échange intergénérationnel sur des sujets d'éducatons aux médias, l'idée est de proposer un contenu ludique pour intéresser les ados. Par exemple : Une journée retrogaming avec des temps d'échange sur les pratiques vidéo-ludique de chacun. Ressources possibles : 3 HIT COMBO à Rennes, L'antre du dragon farceur à Lamballe...

Ressources en vrac :

- Jeux en ligne "maitrise ton web" <https://www.maitrisetonweb.fr/>
- internet sans crainte : <https://www.internetsanscrainte.fr>
- Vinz et lou : <https://www.vinzelou.net/fr>
- Revue Geek junior : <https://www.geekjunior.fr/>

Ateliers pédagogiques :

- Atelier déconnecté / connecté C'est toi le robot (programmation - séquençage )

Vous pourrez accéder à toutes les ressources de l'atelier en suivant ce lien:

[https://drive.google.com/drive/folders/1oMSxuvZPtVBcc0mLDGXpZnhylxAlHHBL?usp=share\\_link](https://drive.google.com/drive/folders/1oMSxuvZPtVBcc0mLDGXpZnhylxAlHHBL?usp=share_link)

La deuxième partie sur les écrans est accessible sur code.org :

<https://studio.code.org/s/mc/lessons/1/levels/1>

- Création de BD sur ordinateur : logiciel téléchargeable : <https://bdf.bnf.fr/>
- Création de roman photo : Comica (application sur Android et IOS)
- Atelier autour des jeux vidéos : Beaucoup d'idées reçues circulent sur les jeux vidéo. Cet atelier a pour but d'en dissiper certaines en faisant créer un jeu vidéo de plateforme avec l'application Draw your game. (android).

## **4. COMPTE RENDU ATELIER REALISER UN BILAN DE SON ACTIVITE / VALORISER SON ACTION**

Atelier animé par Yannig MILIN et Antoine POTIER.

Les 2 groupes d'atelier ont réfléchi sur la forme générale que peut prendre un bilan d'activité de médiation numérique. L'objectif était donc de lister les grands items que l'on peut intégrer à un bilan et de pouvoir les classer afin que l'on le bilan soit plus cohérent et lisible possible. La liste des grands items présentée ci-dessous n'est pas exhaustive et elle est modulable selon le type de cible à qui s'adresse le bilan (son responsable directeur, un partenaire, un financeur, le public, etc.)

Les ateliers ont fait ressortir l'idée de travailler sur un bilan le plus complet et qualitatif possible avec la volonté d'une forme attrayante notamment en intégrant des illustrations, des photos, des infographies, etc.

### **LES GRANDS ITEMS QUI PEUVENT ETRE INTEGRE A UN BILAN D'ACTIVITE :**

#### 1. Le contexte :

Cette partie peut permettre de rappeler le contexte des besoins :

- A l'échelle nationale en s'appuyant sur des sources comme "le baromètre du numérique" réalisé par le CREDOC <https://www.arcom.fr/nos-ressources/etudes-et-donnees/mediatheque/barometre-du-numerique-edition-2022>
- A une échelle plus locale avec les données PORTREA disponibles : <https://portrea.fr/> et/ ou avec d'éventuelles données ici d'un diagnostic du territoire.
- C'est également l'occasion par exemple de rappeler quels sont les enjeux autour de la numérisation et la dématérialisation de la société.

#### 2. Le projet :

Cette seconde partie permet de présenter dans les grandes lignes la genèse du projet et des activités de médiation numérique (qui porte les missions de médiation numérique, l'histoire du projet, les partenaires, les objectifs, le territoire et les lieux d'intervention, etc).

#### 3. Les missions :

L'objectif de cet item est de présenter de manière détaillée les différentes missions (ex: recherche de partenaires, animation, coordination) et les différentes actions (ateliers, permanences, etc.) qui sont menées en matière de médiation. On peut pour cela s'appuyer sur la fiche de poste/ fiche de missions. Si les actions et les missions sont réalisées dans plusieurs lieux, un détail par lieu paraît plus claire et approprié. A noter : Cette troisième partie peut également être inclus comme une sous partie de présentation du projet

#### 4. Statistiques/ Bilan quantitatif :

Partie très importante et souvent regardée de près dans un bilan, les chiffres/ la fréquentation du nombre de personnes accompagnée ou ayant participé à vos actions. Cela nécessite d'utiliser au quotidien un outil de reporting statistique. Les éléments statistiques peuvent être détaillés avec par exemple une précision sur le nombre de personnes qui ont eu besoin d'un accompagnement sur plusieurs séquences.

#### 5. Bilan qualitatif :

Cette 5ème partie du bilan va permettre de pouvoir démontrer l'impact des actions menées. Si vous utilisez des questionnaires de satisfactions, vous pouvez vous appuyer sur l'analyse de leur résultat. Si vos actions ont été réalisées avec un partenaire, lui demander d'en faire un retour.

Cette partie peut également permettre de confronter les éventuels objectifs qualitatifs que vous avez dans vos missions mais également de valoriser l'utilité sociale de vos actions (maintien/ renforcement du lien social, réorientation du public selon leurs besoins, etc.)

#### 6. Retours du public/ Témoignages :

Cette partie peut être l'occasion de valoriser les éventuels témoignages recueillis auprès des participants/ partenaires de vos actions. A noter : Cette 6ème partie peut également être incluse comme une sous partie du bilan qualitatif

#### 7. Les partenaires :

Dans cette partie, c'est l'occasion de présenter les différents partenaires de votre territoire avec lesquels vous avez travaillé.

#### 8. La communication :

Cet item peut à la fois permettre de lister les différents moyens de communication utilisés pour vos actions. Des illustrations visuelles peuvent être intégrées par exemple des flyers, des articles de presse, etc.

#### 9. Les perspectives à venir :

Dans cette avant dernière partie, l'objectif est de présenter les futures évolutions / projets / actions / partenariats envisagées pour l'année suivante.

#### 10. Bilan financier :

Enfin un bilan financier peut être intégré en fin de document si cela fait partie des missions du professionnel de la médiation numérique. Les éléments financiers ne sont pas à inclure systématiquement, cela dépend surtout de la cible à qui est destiné votre bilan.

## **5. COMPTE RENDU ATELIER DECOUVRIR L'OUTIL DE DIAGNOSTIC PORTREA**

Atelier animé par Laura LAZENNEC.

Le PorTRéA est :

- Un diagnostic territorial partagé, coopératif, et singulier, avec une validation scientifique.
- Une cartographie à destination des décideurs et des professionnels de la médiation sous le prisme de l'usager (notion d'exigence numérique portée par les administrations à l'égard des citoyens).
- Un outil complet d'aide aux projets et à la décision publique sur la mise en œuvre de nouveaux services sur les territoires (Espace France Service, relais de médiation, permanences territoriales, services en administrations, bibliothèques et Tiers lieux...).

La cartographie : <https://portrea.fr/>

Les informations sur PORTREA : <https://hub-bretagne.net/?Zoom>

La réunion d'information destinée aux EPCI bretons intéressés pour déployer un PORTREA sur leur territoire : Mardi 14 mars 2023 de 16h à 17h.

Lien d'inscription au webinaire : <https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=aSmA34XaNk-HgiyOz4NKaO3iWJ06rGJJjOg5k4LcCbNUQzhGRldCVTE5WFgzQUY1NEhBUDFWNlo3Ni4u>